



学校编码: 10384

学号: 17920081151118

分类号_____密级_____

UDC_____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

基于信息技术的中国农业银行业务创新
管理研究

A Study of Agricultural Bank of China Business Innovation
Management Based on Information Technology

刘沁华

指导教师姓名: 许志端 教授

专 业 名 称: 工商管理 (MBA)

论文提交时间: 2011 年 7 月

论文答辩日期: 2011 年 9 月

学位授予日期: 年 月

答辩委员会主席_____

评 阅 人_____

2011 年 7 月

基于信息技术的中国农业银行业务创新管理研究

刘沁华

指导教师: 许志端 教授

厦门大学

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为（ ）课题(组)的研究成果，获得（ ）课题(组)经费或实验室的资助，在（ ）实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1.经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2.不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打"√"或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人(签名)：

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

摘 要

金融创新是商业银行降低成本，提高收益，提升客户满意度的重要途径，是建设创新型国家的金融支持体系的客观要求。金融创新能力是现代商业银行最重要的核心竞争力之一。银行业务创新是金融创新的重要部分和核心内容之一，是银行满足客户需求，改善客户关系，获取客户终生价值的基础。信息技术的飞速发展给世界金融体系的发展带来了深远的影响，当今时代，任何一项银行业务的创新都离不开信息技术的支持，信息化水平的高低决定了银行业务创新能力的高低。因此，充分发挥信息技术对业务创新的支持作用，探索基于信息技术进行业务创新的方向，对现代商业银行创新能力的提高具有重要意义。

本文从促发金融创新的内部因素和外部宏观环境因素出发，对金融创新，特别是农业银行业务创新的动因进行了分析；综合利用能力成熟度模型和信息化发展理论构建了基于信息技术的银行业务创新能力成熟度模型，利用该模型对农业银行基于信息技术的业务创新能力等级进行评估，并根据评估的结果提出改进的目标，明确了以客户关系管理、产品改进、业务流程再造和渠道拓展等为主的业务创新方向以及相应的信息技术能力提升的方向，同时还指出银行在基于信息技术进行业务创新时应注意的一些问题。

本文所构建的基于信息技术的银行业务创新能力成熟度模型具有一定的实际应用价值和推广价值，笔者通过将该模型与农业银行业务创新和信息化发展的实际情况相互印证，提出后续改进建议，对未来农业银行业务创新的实践具有一定的指导意义；其它商业银行亦可借鉴该思路，利用该模型来评估自身基于信息技术进行业务创新能力的等级，并以此来明确后续改进的方向。

关键词：中国农业银行；业务创新；信息技术

厦门大学博硕士论文摘要库

Abstract

Financial innovation is an important approach for commercial banks to reduce costs, to increase profits and to improve customer satisfaction, also it is the objective requirement for building the financial support system for the innovative nation. Financial innovation ability is one of the most essential competitive powers of modern commercial banks. Banking business innovation is one of the significant parts and core components of financial innovation, is the basis for meeting customer requirements, improving customer relationship and achieving customer lifetime value. The rapid development of information technology has brought far-reaching impacts to the development of world financial system. Nowadays, no single banking business innovation can be made without the support of information technology. The level of the informationization determines the bank's business innovation ability. Therefore, to fully perform the supporting function of information technology to business innovation and to explore the business innovation orientation based on information technology play an important role in improving innovation ability of modern commercial banks.

According to the internal factors and external macro environmental factors that induce the financial innovation, this paper analyzes the motivation of financial innovation, especially the motivation of business innovation of Agricultural Bank of China. By synthetically use the innovation theory, capability maturity model and informationization development theory, the paper establishes banking business innovation capability maturity model based on information technology, evaluates the business innovation capability of Agricultural Bank of China based on information technology by using this model, proposes the improvement object according to the result of the evaluation, determines the business innovation orientation which mainly includes customer relationship management, product improvement, business process reengineering and channel extension, etc and relative improvement orientation of information technology capability. Some concerns needed to be cared about while banks perform business innovation basing on information technology are also pointed out.

The banking business innovation capability maturity model based on information technology established in this paper has certain practical value and popularizing value.

The author confirms this model and the practical condition of business innovation and informationization development of Agricultural Bank of China for each other, then propose future improvement advice, which shall be instructive to the future business innovation practices of Agricultural Bank of China; Other commercial banks can use this train of thought for reference, evaluate the business innovation capability of themselves based on information technology by using this model, and determine the future improvement orientation.

Key words: Agricultural Bank of China; Business innovation;
Information technology

目录

第 1 章	绪论.....	1
1.1	研究背景	2
1.2	研究目的和意义	3
1.3	研究方法和内容	3
1.4	研究对象界定	5
第 2 章	理论基础	6
2.1	创新理论	6
2.2	能力成熟度模型 CMM.....	9
2.3	信息化发展理论	11
2.4	本章小结	15
第 3 章	金融创新动因分析	17
3.1	金融创新动因分析	17
3.2	农业银行金融创新动因分析	25
3.3	本章小结	27
第 4 章	基于信息技术的银行业务创新能力成熟度模型.....	28
4.1	基于信息技术的银行业务创新能力成熟度级别划分	28
4.2	基于信息技术的银行业务创新能力成熟度的关键过程域	31
4.3	农业银行基于信息技术的业务创新能力成熟度分析	32
4.4	本章小结	35
第 5 章	农业银行基于信息技术进行业务创新的方向.....	36
5.1	当前条件下农业银行基于信息技术进行业务创新的方向	36
5.2	银行基于信息技术进行业务创新时一些需要注意的地方	44
5.3	本章小结	45
第 6 章	农业银行基于信息技术进行业务创新的实际案例.....	46
6.1	客户方面 -- 个人重点客户关系管理系统.....	46
6.2	产品方面 -- “金博士”理财卡产品.....	48

6.3	信息技术在两个系统的研发中的作用分析	52
6.4	本章小结	54
结束语	55
参考文献	57
致谢	59

厦门大学博士论文摘要库

Contents

Chapter 1 Introduction.....	1
1.1 Research Background.....	2
1.2 Research Purpose and Meaning	3
1.3 Research Methods and Contents	3
1.4 Delimitation of Research Object.....	5
Chapter 2 Theoretical Basis.....	6
2.1 Theory of Innovation	6
2.2 Capability Maturity Model CMM.....	9
2.3 Theory of the Development of Informationization	11
2.4 Chapter Summary.....	15
Chapter 3 Motivation Analysis on Financial Innovation	17
3.1 Motivation Analysis on Financial Innovation	17
3.2 Motivation Analysis on Financial Innovation of Agricultural Bank of China	25
3.3 Chapter Summary	27
Chapter 4 The Banking Business Innovation Capability Maturity Model based on Information Technology.....	28
4.1 Level Division of the Banking Business Innovation Capability Maturity Model based on Information Technology.....	28
4.2 Key Process Area of the Banking Business Innovation Capability Maturity Model based on Information Technology.....	31
4.3 Analysis on the Business Innovation Maturity of Agricultural Bank of China based on Information Technology	32
4.4 Chapter Summary	35
Chapter 5 The Business Innovation Orientation of Agricultural Bank of China Based on Information Technology	36
5.1 The Business Innovation Orientation of Agricultural Bank of China based on Information Technology under Nowaday Conditions	36

5.2	Concerns Needed to be Cared about while Banks Perform Business Innovation basing on Information Technology	44
5.3	Chapter Summary.....	45
Chapter 6 Practical Cases of Business Innovation of Agricultural Bank of China based on Information Technology		
	Technology	46
6.1	In Terms of Customer – The Personal Important Customer Relationship Management System	46
6.2	In Terms of Product -- “Dr. King”Wealth Management Card Product .	48
6.3	Function Analysis of Information Technology on the Development of the Two Systems.....	52
6.4	Chapter Summary.....	54
Conclusion		55
References		57
Acknowledgements		59

第1章 绪论

中国农业银行（Agriculture Bank of China）是中国四大银行之一，最初成立于 1951 年，是新中国成立的第一家国有商业银行，也是中国金融体系的重要组成部分。20 世纪 70 年代末以来，农行相继经历了国家专业银行、国有独资商业银行和国有控股商业银行等不同发展阶段。2009 年 1 月 15 日，中国农业银行由国有独资商业银行整体改制为股份有限公司，更名为“中国农业银行股份有限公司”，并在 2010 年完成“A+H”两地上市，正式成为大型上市银行。

中国农业银行的总行设在北京，在中国内地有 37 家一级分行，分支机构近 2 万 5 千个，同时在香港和新加坡设有分行，并计划在 2011 年将原有的伦敦、纽约、东京和首尔 4 个代表处升格为子行或分行，并在原悉尼、法兰克福代表处之外新开设河内、迪拜和温哥华等代表处。

截至 2009 年末，农行总资产达 88,825.88 亿元，各项存款 74,976.18 亿元，各项贷款 41,381.87 亿元，资本充足率 10.07%，不良贷款率 2.91%，全年实现净利润 650.02 亿元。2009 年，在《财富》杂志全球 500 强排名中，农行位列第 155 位；按 2008 年税前利润计，农行位列《银行家》杂志“世界银行 1000 强”第 8 位。2009 年农行穆迪信用评级为 A1/稳定。

作为一家面向“三农”、城乡联动、融入国际、综合经营的大型商业银行，中国农业银行秉承“大行德广 伴您成长”的服务理念，坚持审慎稳健经营、可持续发展，立足城市和县域两大市场，充分发挥城乡联动优势，实施差异化竞争策略，依托庞大的分支机构、电子化网络和多元化的金融产品，不断朝着为最广大客户群体提供优质金融服务的现代化全能型银行的目标迈进。¹

农行以将自身打造为现代化的全能型银行为目标，实施差异化的竞争策略，就必须结合自身的特点和优势，依托现代金融信息科技，不断进行产品和业务的创新，以满足客户的需求，提升核心竞争力。那么农业银行进行金融创新的动因

¹ 根据农业银行官方网站 www.95599.cn 资料及部分内部资料整理

何在？基于信息技术进行业务创新的能力如何？未来的业务创新方向又在哪里？在本文中，笔者通过对相关理论的应用，结合自身的思考和工作经历，试图对上述问题做出一些回答。

1.1 研究背景

2005 年，“中共中央关于制定国民经济和社会发展第十一个五年规划的建议”中明确提出建立创新型国家，指出要“把增强自主创新能力作为科学技术发展的战略基点和调整产业结构、转变增长方式的中心环节，大力提高原始创新能力、集成创新能力和引进消化吸收再创新能力”，要“不断增强企业创新能力，加快建设国家创新体系”。而 2010 年的“十二五”规划更显示出中央决策层以科学发展为主题，以加快转变经济发展方式为主线，加快建设创新型国家的战略意图。

金融行业以其特殊性，一方面关系国家经济命脉，影响国计民生；另一方面又影响到一国的综合国力和核心竞争力，因此，金融创新的水平和创新能力直接影响到创新型国家建设的全局。而金融业务（特别是银行业务）的创新则是金融创新的核心，在国际金融市场上，金融创新的主要部分也是业务的创新。商业银行的业务创新已经给银行服务带来了巨大的变化，今天的商业银行，已远不只有存取款、信贷等业务，还提供缴费、理财、投资、购物、纳税等各方面的服务。

如果说若干年前，技术在金融发展中的地位还是被人们所低估的话（一直以来，人们总把金融学 and 货币银行学视为纯粹的社会科学，将技术作为附属因素排斥在金融核心工作之外²），那么经过这几年的发展，这种情况已经得到很大的改变，技术在金融发展中的重要性已经得到包括金融界本身在内的社会各界的承认，银行业务的创新与信息技术的发展已呈现出密不可分的态势，特别是随着网络技术的发达，银行业务对技术的依赖程度越来越高，信息技术俨然已成为银行业务创新的基础。离开信息技术谈业务创新可以说毫无意义。

² 隆凡. 基于信息技术的商业银行产品创新研究[D]. 重庆大学, 2006. 1.

1.2 研究目的和意义

如前所述，银行业务创新能力是商业银行最重要的核心竞争力之一，而信息技术又对业务创新起着不可替代的重要作用，本文的研究目的，就是要通过运用创新理论、信息化发展理论、能力成熟度模型等相关理论，结合农业银行信息技术发展和业务创新的历史和现状，对我国商业银行业务创新的原因、动力以及信息技术对银行业务创新的作用、意义、方式等进行研究和探讨，以期能够发现并总结出一些规律性的东西，为后续研究提供参考和借鉴。

1.3 研究方法和内容

本文通过对商业银行业务创新的原因和动力以及信息技术在其中所起的作用进行分析，并结合农业银行的实例，采取理论和实践相结合的方法，以理论分析为主导，案例分析为辅证，坚持实事求是，事理结合；一方面从理论分析入手，分析创新能力成熟度和信息技术发展的关系并试图建立一个基于信息技术的银行业务创新能力成熟度模型；另一方面结合中国农业银行的实际案例，印证模型的正确性并从模型出发对未来发展做出建议。

本文的正文分为以下七个部分：

第一部分：绪论。介绍本文的研究背景，研究目的和意义，研究方法和内容，并界定研究对象。

第二部分：理论基础。概述本文应用的创新理论、信息化发展理论、创新能力成熟度模型等相关的基础理论或模型，为后续分析提供理论依据。

第三部分：利用相关理论分析金融机构进行创新的动因，归纳出金融创新动因解释框架，并基于该框架分析当前农业银行进行业务创新的动因。

第四部分：应用能力成熟度模型和企业信息化发展阶段模型构建基于信息技术的银行业务创新能力成熟度模型，并基于模型对农业银行的信息化发展历程进行分析。

第五部分：探讨当前条件下农业银行基于信息技术进行业务创新的方向以及创新时应注意的一些问题。

第六部分：以福建农行个人重点客户关系管理系统和“金博士”理财卡产品

为例介绍中国农业银行基于信息技术进行业务创新的具体案例。

第七部分：结束语。总结全文观点，分析存在的不足，并对将来的研究进行展望。

本文的内容结构如图 1-1 所示：

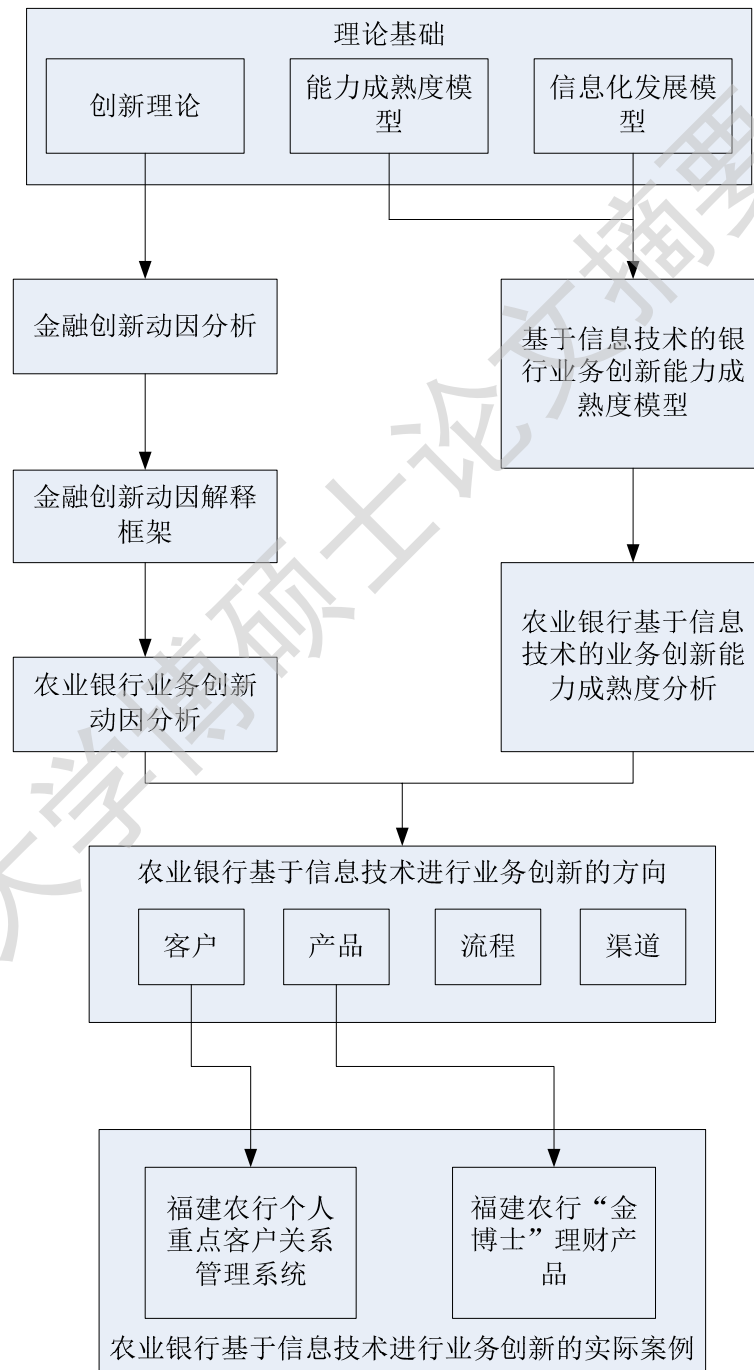


图 1-1：论文内容结构图

1.4 研究对象界定

如前所述，信息技术与银行业务创新能力之间的关系是本文研究的重点。

商业银行作为金融行业的主力，其创新水平决定了整个金融行业的创新水平。商业银行创新的内容非常丰富，包括组织机构创新、制度创新、经营理念创新、产品和业务创新等。本文之所以以产品和业务创新为研究重点是因为：首先，银行业在传统上被归入服务行业，作为服务行业，其首要功能就是为客户提供服务，而银行业为客户提供服务的方式主要就是为客户提供金融产品，办理金融业务；其次，随着农业银行“A+H”上市成功，工、农、中、建四大国有银行已全部完成股份制改革，成为上市企业，作为上市企业，面临的市场竞争，特别是对优质客户资源的竞争更加激烈，而吸引优质客户，提升客户满意度的重要手段就是不断通过产品和业务的创新来满足客户的需求。因此，虽然商业银行创新的内容包括很多方面，但产品和业务的创新无疑是其中最为重要的部分，它决定和影响着重银行业其它方面的创新。此外，正如前面提到的，金融业务（特别是银行业务）的创新是金融创新的核心，在国际金融市场上，金融创新的主要部分也是业务的创新。因此，本文后续部分出现金融创新的字眼，一般情况下主要是指金融业务的创新。

此外，在本文中产品和业务不做区分，这实际上也是由金融业的特殊性所决定的。在金融业中，从狭义上讲，业务和服务也是一样的，银行柜员为客户办理一笔业务的同时也就是在为客户提供一个服务。传统的制造业中产品和服务有着明显区别（例如：彩电生产企业生产出彩电是产品，彩电销售给客户以后为客户提供维修售后等是服务）；在金融业中，产品和服务往往并没有严格的区别，二者之间是相互包含的关系。商业银行将一个金融产品销售给客户的时候实际上也就是在为客户提供一个服务。而银行要向客户提供金融服务，也势必要以一个具体的产品为依托，因此，在本文以下的论述中，涉及到产品或服务（业务）的字眼，如无特别说明，读者可以将它们同等看待。

第2章 理论基础

本章拟概述与本课题有密切联系的创新理论，能力成熟度模型，信息化发展理论等相关的理论和模型，为构建基于信息技术的银行创新能力成熟度模型提供必要的理论基础。

2.1 创新理论

2.1.1 创新概念

“创新”一词在我国出现很早，《魏书》有“革弊创新”，《周书》中有“创新改旧”。创新一词大致有两种涵义，一种是创造了新的东西；另一种是本来存在一个事物，将它更新或者造出一个新事物来代替它。在西方，英语中Innovation(创新)这个词起源于拉丁语，它原意有三层涵义：第一是更新，就是对原有的东西进行替换；第二是创造新的东西，就是创造出原来没有的东西；第三是改变，就是对原有的东西进行发展和改造。可见东西方对创新一词所赋予的涵义是比较一致的。

创新概念的正式出现可追溯到1912年美籍经济学家约瑟夫·熊彼特(Joseph Alois Schumpeter)的《经济发展理论》。熊彼特在《经济发展理论》中提出³：所谓创新就是要“建立一种新的生产函数”，即“生产要素的重新组合”，就是要把一种从来没有的关于生产要素和生产条件的“新组合”引进生产体系中去，以实现对生产要素或生产条件的“新组合”。它包括五种情况：引入一种新产品；引入一种新的生产方法；开辟一个新的市场；获得原材料或半成品的一种新的供应来源；实现企业新的组织方式。熊彼特的理论是从技术与经济相结合的角度，探讨技术创新在经济发展过程中的作用。

2.1.2 金融创新

对于金融创新，目前国内外学术界尚无统一的定义。但大多数定义都源于熊

³ 约瑟夫·熊彼特. 经济发展理论——对于利润、资本、信贷、利息和经济周期的考察[M]. 北京：商务印书馆，1991.

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库